INDIRE ISTITUTO NAZIONALE DOCUMENTAZIONE INNOVAZIONE RICERCA EDUCATIVA

FORMAZIONE

FUTURA

Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

PNRR ISTRUZIONE LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI

Ministero dell'Istruzione e del Merito

PERSONALE ATA

COLLABORATORI · OPERATORI · ASSISTENTI · TECNICI

INDIRE ISTITUTO NAZIONALE DOCUMENTAZIONE INNOVAZIONE RICERCA EDUCATIVA

FORMAZIONE

FUTURA PNRR ISTRUZIONE LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI

Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

Ministero dell'Istruzione e del Merito

PERSONALE ATA

Risolvere problemi tecnici

Alessandra Patimo

COLLABORATORI · OPERATORI · ASSISTENTI · TECNICI

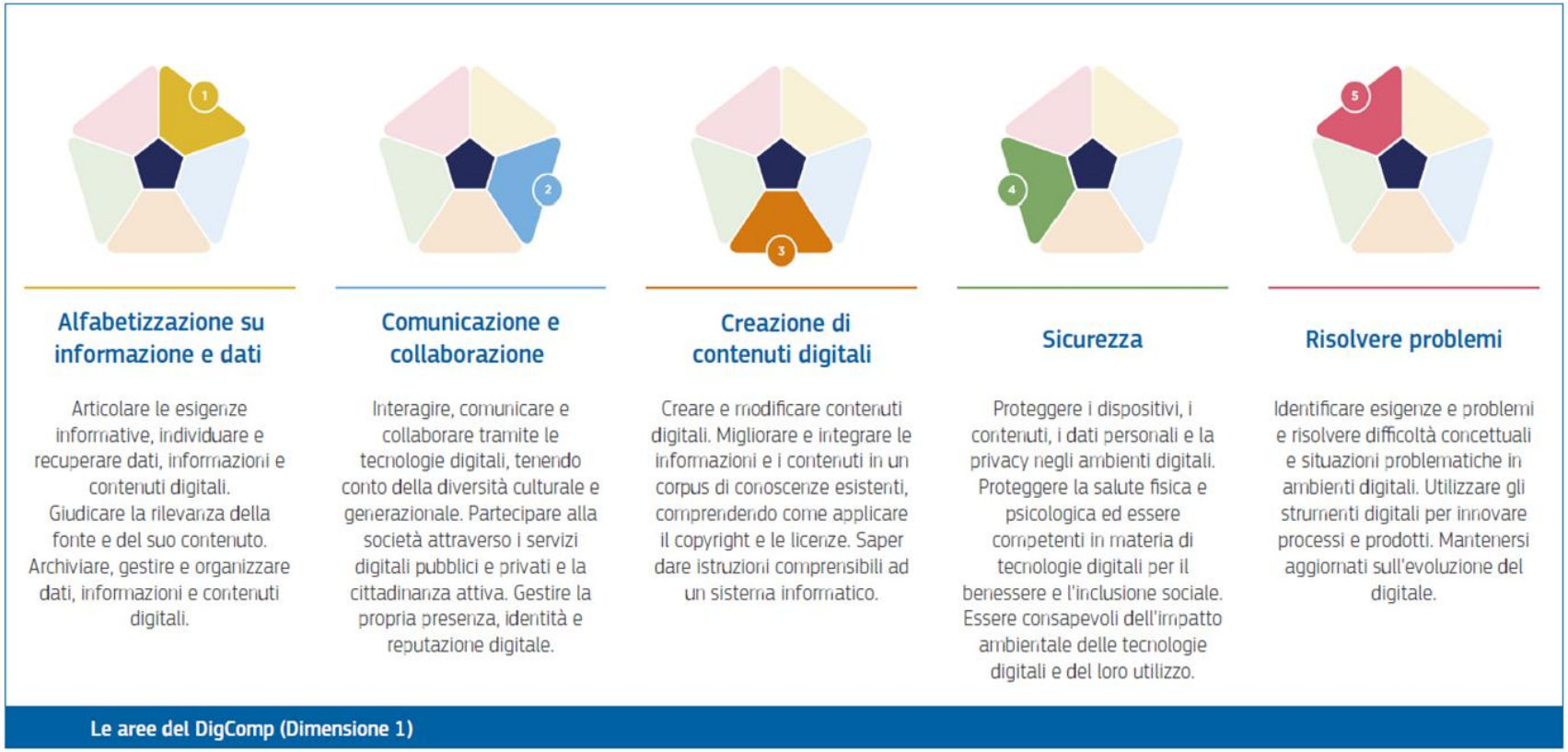
I temi che affronteremo sono:

- DigComp 2.2 Il Quadro delle Competenze Digitali per i Cittadini
- La competenza «Risolvere i problemi tecnici»
- Le conoscenze (SAPERE): conoscenza dei principi di funzionamento dei sistemi e delle tecnologie, nonché delle procedure di risoluzione dei problemi
- Le abilità (SAPER FARE): applicazione delle conoscenze per portare a termine dei processi
- Le attitudini (SAPERE ESSERE): motivazione ad agire

DigComp 2.2 Il Quadro delle Competenze Digitali per i Cittadini

La competenza digitale è una delle competenze chiave per l'apprendimento permanente.

Nel DigComp, le seguenti cinque aree di competenza delineano cosa comporta la competenza digitale per i cittadini: Alfabetizzazione su informazione e dati, Comunicazione e collaborazione, Creazione di contenuti digitali, Sicurezza, Risolvere problemi



Le aree del DigComp (Dimensione 1)

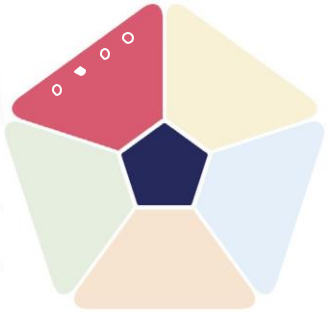
La competenza «Risolvere i problemi tecnici»

TRASVERSALITÀ DELLA COMPETENZA DigiComp 5.1 →

- **Valida in tutti i settori.**
- **Utile a diversi ruoli.**
- **Presente in varie attività quotidiane.**

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI TECNICI IN MODO EFFICACE E EFFICIENTE → **Identificare e risolvere problemi relativi ai sistemi e alle tecnologie digitali**

CORRETTO FUNZIONAMENTO DEI SISTEMI E DELLE TECNOLOGIE → **Abilità e conoscenze specifiche**



«Risolvere i problemi tecnici»

La risoluzione di problemi tecnici richiede una combinazione di conoscenze tecniche, di settore e di gestione. È importante avere una buona comprensione delle tecnologie disponibili e delle esigenze specifiche del settore, nonché la capacità di analizzare e risolvere problemi in modo efficace.

In ambito scolastico il problema tecnico può riguardare un guasto digitale (come stampanti, iPad, tablet e pc) e/o il malfunzionamento di piattaforme in uso nella segreteria (come il portale SIDI, Mepa, registro elettronico) e infine un blocco pratico relativo a dispositivi di sicurezza (come un sistema di comunicazione interna).

Le conoscenze (SAPERE): conoscenza dei principi di funzionamento dei sistemi e delle tecnologie, nonché delle procedure di risoluzione dei problemi

- Conoscere le funzioni principali dei dispositivi digitali più comuni (ad esempio computer, tablet e smartphone).
- Conoscere i problemi più comuni di rete (es. connessione assente)
- Conoscere la differenza tra hardware e software
- Sapere dove reperire informazioni utili per la risoluzione di problemi tecnici (es. guide online, forum, help desk).
- Essere consapevole che i problemi più frequenti nell'uso di dispositivi IoT e mobili, e nelle loro applicazioni, sono legati alla connettività/disponibilità della rete, alla batteria/alimentazione e alla limitata capacità di calcolo (es. sensori)

Le abilità (SAPER FARE): applicazione delle conoscenze per portare a termine dei processi

Il saper fare è la capacità di risolvere problemi dai più semplici ai più complessi acquisendo diversi gradi di autonomia nell'utilizzo dei dispositivi digitali.

- Sapere come identificare e risolvere un problema della telecamera e/o del microfono durante una riunione online.
- Sapere come verificare e risolvere i problemi relativi ai dispositivi IoT interconnessi e ai loro servizi (verifica dei cavi, della connessione).
- Adottare un approccio per fasi per identificare la fonte di un problema tecnico (ad esempio, hardware o software) ed esplora varie soluzioni quando si verifica un malfunzionamento (ad esempio contatta il referente o un tecnico e/o collabora alla soluzione).
- Sapere come trovare soluzioni su Internet quando si trova di fronte ad un problema tecnico.

Le attitudini (SAPERE ESSERE): motivazione ad agire

L'utente ha un approccio attivo e guidato dalla curiosità al fine di esplorare il funzionamento delle tecnologie digitali:

- Atteggiamento positivo verso la risoluzione dei problemi: disponibilità a impegnarsi nella risoluzione dei problemi tecnici e a perseverare di fronte a difficoltà.
- Flessibilità e adattabilità nel fronteggiare situazioni nuove e complesse: essere flessibili nell'approccio alla risoluzione dei problemi.
- Capacità di lavorare sotto pressione e prendere decisioni rapide in situazioni di emergenza
- Atteggiamento critico e analitico: capacità di analizzare criticamente le informazioni e di valutare l'efficacia delle soluzioni.
- Disponibilità a imparare e migliorare: disponibilità a imparare dalle esperienze e a migliorare le proprie competenze nella risoluzione dei problemi tecnici.

La digitalizzazione e la competenza di risoluzione di problemi tecnici.

Risolvere problemi è la capacità di un individuo di identificare un problema nell'utilizzo dei dispositivi e delle tecnologie digitali e risolverli, valutando diverse soluzioni per migliorare l'efficacia dei servizi e dei processi e per minimizzare i tempi di inattività e le perdite di produttività.

In ambito scolastico, la competenza «Risolvere problemi tecnici» può manifestarsi in molte circostanze.

Esempi: in un Istituto agrario, l'Operatore dei servizi agrari rileva un problema tecnico su un sistema di irrigazione e provvede autonomamente alla risoluzione se ha competenza riguardo alle tecnologie di gestione sostenibile delle risorse naturali (sistema di irrigazione) o in alternativa provvede a segnalare il problema ai referenti competenti e ai tecnici di laboratorio.

Ancora: un Collaboratore scolastico nella gestione di un emergenza rileva un problema tecnico nella comunicazione e risolve utilizzando un proprio dispositivo per attivare la catena dell'emergenza (procedura sicura); infine documenta l'accaduto per migliorare i protocolli di sicurezza nel luogo di lavoro in cui opera.

Infine:

- prima posizione economica: l'Assistente constata problemi tecnici in merito all'uso di una piattaforma digitale e in base alla proprie competenze tecniche può in autonomia individuare la soluzione tecnologica per ripristinare il corretto funzionamento della piattaforma, non di immediata soluzione (aprire ticket di assistenza o contattare l'help desk);
- seconda posizione economica: l'Assistente **prende in carico il problema**, ne analizza le cause, tenta di risolverlo con strumenti più avanzati e, se necessario, gestisce la comunicazione con il supporto tecnico esterno, garantendo nel frattempo una soluzione per non interrompere il lavoro dell'ufficio (come creare un file Excel condiviso con il personale interessato).

In sintesi sono stati affrontati i seguenti argomenti:

- DigComp 2.2 Il Quadro delle Competenze Digitali per i Cittadini
- La competenza «Risolvere i problemi tecnici»
- Le conoscenze (SAPERE): conoscenza dei principi di funzionamento dei sistemi e delle tecnologie, nonché delle procedure di risoluzione dei problemi
- Le abilità (SAPER FARE): applicazione delle conoscenze per portare a termine dei processi
- Le attitudini (SAPERE ESSERE): motivazione ad agire

BIBLIOGRAFIA – SITOGRAFIA

Ccnl 2019/2021
https://www.aranagenzia.it/documento_pubblico/contratto-collettivo-nazionale-di-lavoro-del-personale-del-comparto-istruzione-e-ricerca-periodo-2019-2021/

Sito Ministero dell'istruzione
https://sidi.pubblica.istruzione.it/sidi-web/

DigiComp2.2
https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024-05/digcomp_2.2_italiano.pdf